

Liberbank

Informe de Progreso Responsabilidad Social Corporativa 2017

Introducción

El Grupo Liberbank desarrolla su actividad desde los principios de gestión responsable y sostenible en el tiempo, con el objetivo de garantizar a sus grupos de interés una actuación comprometida con la generación de valor duradero y de calidad.

Tanto su política de Responsabilidad Social Corporativa como el resto de políticas del Grupo se orientan (i) a la generación de valor y confianza para clientes y accionistas, (ii) al mantenimiento de una sólida capacidad de obtener recurrentemente resultados positivos, sin sacrificar los principios de transparencia y ética financiera y (iii) al desarrollo de las personas y de la sociedad en general.

Este informe resume las actividades que Liberbank ha desarrollado en 2017 en aplicación de esta estrategia, orientada a su interacción con sus grupos de interés, respondiendo a las preocupaciones de los mismos y garantizando una actuación transparente y de calidad.

Carta del Presidente

Liberbank ha declarado como principio esencial que pretende avanzar en un estilo de gestión responsable, sostenible y capaz de dar la más adecuada respuesta a los legítimos intereses y aspiraciones de los grupos de interés, y, por ello, su compromiso es aplicar los mejores esfuerzos en alcanzar, paulatina pero ininterrumpidamente, esas metas.

Precisamente, la constancia y el avance progresivo son factores claves en el enfoque con que Liberbank desarrolla la Responsabilidad Social Corporativa (RSC), porque alcanzar los objetivos necesita de un trabajo continuado, a veces casi imperceptible, y no sucumbir a la tentación de acciones cortoplacistas, a veces más visibles pero, a largo plazo, menos efectivas en la consecución de los objetivos.

El profundizar de manera constante, sólida y sostenida es una idea clave en el desarrollo por parte de Liberbank de la RSC en sus diferentes ámbitos y en su conjunto, entendida como visión integral e integrada de la gestión empresarial y de la relación con todos los grupos de interés, tanto internos como externos, que participan y forman parte, de manera directa e indirecta, del proceso gerencial, de la relación comercial y, en definitiva, de la cadena de generación de valor para cada uno de estos grupos y para la sociedad en general, abarcando, pues los valores económicos, sociales y ambientales.

Cuando Liberbank se adhiere al Pacto Mundial de Naciones Unidas, en el año 2016, es consciente de que asume el compromiso de incorporación de sus diez principios en las materias de derechos humanos, laborales, de medio ambiente y de lucha contra la corrupción y que el continuo progreso en este ámbito es irrenunciable. Y esta filosofía de esfuerzo continuo, de acción sostenida y sostenible, de progreso sólido, es compartida por Liberbank y desde ese prisma se está trabajando desde la incorporación al Pacto Mundial.

Informe de Progreso Responsabilidad Social Corporativa

1.	Grupo Liberbank: banca responsable	5
1.1.	Información general	5
1.2.	Principios y valores corporativos.....	5
1.3.	Gobierno corporativo, ética, transparencia e integridad.....	6
1.4.	Aspectos materiales de la RSC en Liberbank	7
2.	Contexto económico y marco regulatorio	9
3.	Accionistas	10
3.1.	Modelo de gestión en el Grupo.....	10
3.1.1.	Estructura de gobierno	10
3.1.2.	Objetivos y estrategias de actuación.....	10
3.1.3.	Gestión de riesgos y cumplimiento normativo.....	10
3.2.	Prácticas de inversión socialmente responsable	11
3.3.	Resultados económicos	11
4.	Clientes	11
5.	Profesionales.....	13
6.	Medio ambiente.....	19
7.	Proveedores.....	22
	Anexo 1. Índice GRI y elaboración de la memoria.....	23

1. Grupo Liberbank: banca responsable

1.1. Información general

Liberbank es el octavo banco español cotizado y uno de los 128 mayores grupos bancarios europeos sometido a la regulación y supervisión del Banco Central Europeo. Con presencia en la práctica totalidad del territorio nacional y con más de 3.500 empleados, Liberbank centra su oferta comercial en el ámbito minorista, ofreciendo una gran variedad de productos y servicios propios de este mercado, siendo el banco líder en los segmentos de las familias, pymes y autónomos, y la Entidad financiera de referencia en los mercados de Asturias, Cantabria, Castilla-La Mancha y Extremadura.

La estructura organizativa del Grupo, sus órganos de decisión y sus políticas de actuación se describen detalladamente en el [Informe de Gobierno Corporativo](#) y en el [Informe de Gestión](#), y están orientados a garantizar una actuación que asegure la sostenibilidad, transparencia y compromiso a largo plazo hacia sus principales grupos de interés: clientes, profesionales, accionistas, medio ambiente y proveedores.

1.2. Principios y valores corporativos

Los valores del Grupo constituyen la base de actuación del conjunto de profesionales de Liberbank, de forma que todas las actuaciones de sus empleados y administradores han de estar guiadas por ellos, no pudiendo, en ningún caso, realizar actividades que pudieran entrar en colisión con los mismos, o que pudieran perjudicar los intereses o la imagen de Liberbank.

Estos valores, que resumen y definen los objetivos y el espíritu del Grupo, son los siguientes:

- Honestidad.
- Cercanía.
- Prudencia.
- Tradición renovada.

Las actuaciones de los miembros del Consejo de Administración de Liberbank deben regirse, de manera adicional, por los siguientes principios:

- Honorabilidad.
- Diligencia.
- Lealtad y buena fe.
- Objetividad, independencia e imparcialidad.
- Prudencia.

A través de estos principios, la Alta Dirección de la Entidad da ejemplo e inspira también el comportamiento del resto de profesionales de Liberbank, cada uno en relación con su ámbito de actuación.

Este conjunto de valores y principios de actuación están recogidos en el Código Ético de Liberbank, que constituye la guía para la actuación de nuestros profesionales y que es de aplicación a los consejeros, a los directivos y a todos los empleados, incluidos los agentes, empleados en prácticas y becarios, siendo igualmente promovidos los principios éticos que lo inspiran entre todos los proveedores de la Entidad.

En el Código Ético Profesional existen normas específicas en materia de conflictos de interés, uso de información privilegiada y corrupción, incluyendo diversas recomendaciones específicas contra la corrupción en relación con la contratación de proveedores, el riesgo de crédito y las relaciones con las Administraciones Públicas.

Asimismo los empleados tienen el deber de colaborar con la prevención y comunicación de conductas fraudulentas, con independencia de quien sean los afectados y los participantes activos en las mismas, comunicando a la mayor brevedad posible los hechos de los que tengan conocimiento mediante el procedimiento establecido en cada caso.

1.3. Gobierno corporativo, ética, transparencia e integridad

Los principios y valores de Liberbank están presentes en toda la organización, quedando reflejados no sólo en la actuación de todos sus empleados, sino también en la propia estructura del Grupo, en las políticas internas y en la definición de objetivos.

Comprometido con una gestión independiente, transparente e íntegra, el Consejo de Administración de Liberbank presenta una estructura donde sólo un miembro del Consejo es Consejero Ejecutivo (7,69% de los consejeros), mientras que el 92,31% restante está compuesto por Consejeros Externos Dominicales (53,85%), Consejeros Independientes (30,77%) y Consejeros Otros Externos (7,69%), a 31 de diciembre de 2017. El porcentaje de derechos de voto que ostentan los miembros del Consejo de Administración sobre el total de derechos de voto es del 7,73 %

Para garantizar una gestión sostenible y responsable, Liberbank tiene definidas una serie de políticas y estrategias generales. El Consejo en pleno tiene reservado aprobar las siguientes:

- La política de inversiones y financiación.
- La definición de la estructura del grupo de sociedades del que la sociedad sea entidad dominante.
- La política de responsabilidad social corporativa.
- La política de gobierno corporativo.
- La política de conflicto de interés.
- El plan estratégico o de negocio, así como los objetivos estratégicos y de gestión y presupuesto anuales.
- La política de retribuciones.
- La política de control y gestión de riesgos, así como el seguimiento periódico de los sistemas internos de información y control.
- La política de dividendos, así como la de autocartera y, en especial, sus límites.
- Política corporativa de Cumplimiento
- Política corporativa de Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo
- Política corporativa de Admisión de clientes

La orientación de la gestión a una generación de valor constante y a la continuidad del negocio son aspectos necesarios en una entidad como Liberbank, por lo que trabaja para establecer vínculos duraderos y de calidad con sus principales grupos de interés, manteniendo con estos una estrecha relación, próxima y de confianza. Así, en su Política Corporativa de RSC se especifican quiénes ejercen como interlocutores con cada uno de los grupos de interés identificados, desarrollando una labor de canalización de la relación de estos grupos con el Banco.

Del mismo modo, garantiza una gestión de la información y comunicación de sus productos y servicios ajustada en todo momento a las necesidades de sus clientes. Para ello, Liberbank cuenta con diversos mecanismos internos de comunicación, comprometidos con la necesidad de ofrecer una publicidad responsable y ajustada a la realidad. Además, cuenta con una red de oficinas que facilita a sus clientes un acceso personalizado, rápido, informado y a medida de sus necesidades, a todos sus productos y servicios, centros en los que se refuerza la información de manera especial sobre aquellos productos complejos por su naturaleza o que entrañen mayor riesgo. Por último, para mejorar la experiencia de sus clientes,

Liberbank está trabajando en un proceso de transformación digital que genere nuevas capacidades y canales de relación con los clientes, así como una gestión eficiente e íntegra de sus necesidades.

Consciente en todo momento de la importancia de estos aspectos no sólo en su actuación sino en la de sus colaboradores más destacados, Liberbank tiene establecido un proceso de contratación sencillo y transparente en el que está desarrollando mecanismos que garanticen la difusión en la cadena de suministro de los principios éticos que inspiran el contenido de su Código Ético Profesional.

Por otro lado, como entidad financiera, es de especial relevancia la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo. Liberbank dispone de las políticas y mecanismos necesarios para garantizar una actuación ética en este sentido. Así, entre otros, tiene establecido un procedimiento de análisis y seguimiento de clientes en función del nivel de riesgo de los mismos, contando con un Comité especializado en esta materia (Comité para la Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo), que analiza todos los aspectos relevantes al respecto; y otro Comité (de Cumplimiento Normativo) que es el competente en el resto de materias relacionadas con el cumplimiento normativo, siendo definidas por el Consejo de Administración del Banco las políticas relativas a esta materia.

Cabe destacar la existencia del Código Ético Profesional, la Política Corporativa de Prevención de Riesgos Penales y las Normas de Conducta de los consejeros.

Por último, para seguir avanzando en el desarrollo de la Responsabilidad Social Corporativa dentro de la organización, Liberbank se ha adherido en julio de 2016 al Pacto Mundial de Naciones Unidas, iniciativa internacional que promueve la aplicación de diez Principios universalmente aceptados en las áreas de Derechos Humanos y Empresa, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción.

1.4. Aspectos materiales de la RSC en Liberbank

Liberbank considera que la sostenibilidad económica, social y ambiental es el pilar sobre el que desarrollar su actuación y establecer su estrategia corporativa, materializando esta realidad a través de diferentes estrategias y planes directores, entre ellos, de Responsabilidad Social Corporativa.

Para Liberbank, la sostenibilidad va más allá del cumplimiento legal y sólo es alcanzable mediante el conocimiento y la escucha de los diferentes grupos de interés de la Entidad y la toma de decisiones informadas.

Por ello, el Banco ha identificado cinco grandes grupos de interés relevantes para la Entidad: **clientes, profesionales, accionistas, medio ambiente y proveedores**, con los que mantiene una interlocución constante. Por otro lado, es conocedor de otros grupos de interés, tales como organismos reguladores, administraciones públicas, mercado y entorno social, que gestiona de forma específica de acuerdo a otras políticas y prácticas concretas del grupo.

Principales interlocutores de Liberbank con los grupos de interés

Área de Liberbank	GRUPOS DE INTERÉS					
	Clientes	Profesionales	Accionistas	Medio ambiente	Proveedores	Otros
SDG Banca Comercial	x			x		x
SDG Banca de Empresas	x			x		x
SDG Estrategia Comercial y Marketing	x			x		x
DG Corporativa y Finanzas			x			x
SDG Banca Corporativa	x					

DG Riesgos						X
SDG Gestión del Riesgo de Crédito	X			X		
DG Control Integral de Riesgos			X			X
DG Auditoría Interna			X			
SDG Personas y Cultura Corporativa		X				X
SDG Organización y Transformación		X				
DG Personas y Medios				X	X	X
Área de RRII y Comunicación	X	X	X			X
Área Órganos de Dirección y Cumplimiento	X	X	X			X

Liberbank ha realizado, mediante trabajo de grupo interno, una primera aproximación a los aspectos materiales para los anteriores grupos de interés, tomando como referencia los diferentes aspectos recogidos en las [Directrices standard del Global Reporting Initiative \(GRI\)](#) para la elaboración de informes de sostenibilidad y considerando, por un lado, la madurez de su gestión en empresas del sector en España y, por otro lado, su relevancia social y sectorial.

Aspectos materiales identificados en Liberbank

Económicos	Desempeño económico
	Presencia en el mercado
	Impactos indirectos
	Prácticas de abastecimiento
Ambientales	Materiales
	Energía
	Emisiones
	Productos y servicios
	Cumplimiento
	Transporte
	General
	Evaluación ambiental proveedor
	Mecanismos de quejas
Laborales y de Ética del trabajo	Empleo
	Relaciones empresa-trabajadores
	Salud y seguridad en el trabajo
	Formación y educación
	Diversidad e igualdad de oportunidades
	Igualdad de salario entre hombres y mujeres
	Evaluación proveedor prácticas laborales
	Mecanismos de quejas
Derechos Humanos	Inversión
	No discriminación
	Libertad de asociación y convenios colectivos
	Mecanismos de quejas
Sociedad	Comunidades locales
	Anticorrupción
	Política pública
	Comportamiento competencia desleal
	Cumplimiento

	Evaluación proveedores impacto en la sociedad
	Mecanismo de quejas
Producto	Salud y seguridad del cliente
	Etiquetados de productos y servicios
	Comunicaciones de marketing
	Privacidad del cliente
	Cumplimiento

2. Contexto económico y marco regulatorio

El crecimiento mundial se afianzó en 2017 hasta alcanzar el 3,7%, medio punto por encima de lo registrado en 2016 y el mayor incremento desde 2011. Lo anterior se explica por el aumento de la inversión en las economías avanzadas, el dinamismo en las economías emergentes de Asia, el repunte notable de las economías emergentes de Europa y los indicios de recuperación en varios países exportadores de materias primas. De este modo, cabe destacar el carácter generalizado del crecimiento entre las grandes áreas geográficas. En concreto, en 2017, 120 países, que generan tres cuartas partes del PIB global, registraron incrementos de la actividad económica, lo que supone el crecimiento mundial más sincronizado desde 2010.

Hacia delante el Fondo Monetario Internacional (FMI) prevé que el crecimiento económico se mantenga en el entorno del 3,7% anual en 2018 y 2019. No obstante, la expansión es menos equilibrada que en los ejercicios precedentes y es posible que en algunas economías grandes ya haya tocado máximos. Asimismo, cabe destacar un incremento de los riesgos para el crecimiento mundial, entre los que destacan el recrudescimiento de la incertidumbre geopolítica, las crecientes barreras comerciales, la desaceleración de la actividad en Europa y reversión de los flujos de capital dirigidos a economías de mercados emergentes con posiciones externas más débiles. Por último, pero no menos importante, se observa una ralentización del crecimiento potencial y de largo plazo en las economías desarrolladas, como consecuencia del estancamiento de la población en edad activa y de los débiles crecimientos de la productividad.

En España, la economía continúa creciendo a buen ritmo. 2017 cerró con un crecimiento del 3,1%, lo que supone encadenar cuatro años consecutivos de expansión, los tres últimos a tasas superiores al 3% anual. Asimismo, y pese a que a diferencia de anteriores ciclos expansivos el crecimiento ha tenido un carácter más equilibrado, con contribuciones positivas de la demanda externa e interna, el consumo y la inversión continúan siendo el actor principal del dinamismo económico. En este entorno, caracterizado por un crecimiento del consumo mayor al de la renta disponible, la tasa de ahorro de los hogares se ha reducido significativamente, debido, principalmente, al impacto de la mejora de las expectativas de los hogares y de los bajos tipos de interés sobre la propensión a ahorrar. Así la tasa de ahorro de los hogares se redujo dos puntos porcentuales en 2017 hasta el 5,7%, cifra más baja de la serie histórica que comienza en 1999. No obstante, analizando el conjunto de la economía, España generó capacidad de financiación gracias al elevado excedente de explotación de las empresas y a la corrección del déficit público. De este modo, la capacidad de financiación de la economía española se situó en el 2,0% del PIB, solo una décima por debajo del máximo histórico de 2016.

Hacia delante, las perspectivas actuales apuntan a una continuación de la actual fase de crecimiento, favorecido por el avance de la renta disponible, la riqueza inmobiliaria y las condiciones favorables de financiación, que seguirán impulsando el consumo privado y la inversión residencial. A estos factores cabe añadir el carácter algo más expansivo de la política fiscal que se desprende del proyecto de Presupuestos Generales del Estado y la Seguridad Social (PGE) para 2018. En concreto, el Banco de España

(BdE) espera que el PIB aumente un 2,6% en 2018 y que tienda a moderarse gradualmente a lo largo del período de proyección hasta el 2,2% en 2019 y el 2,0% en 2020.

Respecto al sector financiero, la economía española encadena ya casi nueve años de desapalancamiento ininterrumpido, si bien actualmente lo hace a tasas más moderadas que en ejercicios anteriores y registrando crecimientos en algunas partidas. Esta evolución es consistente, además, con la reducción de la tasa de mora, favorecida por el descenso del coste de financiación y la disminución del desempleo. De este modo, el volumen de crédito dudoso sobre el total descendió en julio de 2018 hasta el 6,4%, nivel mínimo desde marzo de 2011 y 2,1 puntos porcentuales por debajo de lo registrado un año antes.

Finalmente, es relevante destacar que en 2018 las entidades financieras afrontan el reto de adaptarse a nuevas regulaciones. En primer lugar, la definitiva implantación de la MiFID 2, que pretende dotar de mayor transparencia el mercado financiero, sobre todo en lo referido a la venta de productos de inversión a clientes minoristas. En segundo lugar, la transición a la nueva normativa contable internacional IRFS 9, que afectará a la clasificación y medición de los riesgos en cartera y que establece que los bancos tendrán que provisionar sus créditos no en virtud de la pérdida incurrida sino de la pérdida esperada. En tercer lugar, la adaptación a la nueva directiva europea sobre medios de pago, PSD2, que aumentará la competencia dentro de este mercado, al favorecer el acceso a nuevos jugadores. La llegada de competidores digitales al panorama bancario, con estructuras de costes menos pesadas y con un gran *know-how* tecnológico, llevará a acelerar el proceso de transformación digital de las entidades. Por último, la nueva normativa que regulará el mercado hipotecario, que pretende implantar en el ordenamiento jurídico español las directrices europeas en la materia, así como aumentar la transparencia y dar una mayor seguridad jurídica.

3. Accionistas

3.1. Modelo de gestión en el Grupo

3.1.1. Estructura de gobierno

La estructura organizativa del Grupo, sus órganos de decisión y políticas de actuación (orientados en todo momento al compromiso de sostenibilidad en los términos definidos), así como los cambios significativos de la estructura durante el año 2017 están claramente identificados en el [Informe de Gobierno Corporativo](#) y el [Informe de Gestión del Grupo](#) Liberbank.

3.1.2. Objetivos y estrategias de actuación

Los objetivos y estrategias de actuación definidos en el Grupo están orientados a la sostenibilidad financiera, social y ambiental. Estos objetivos están igualmente definidos en el [Informe de Gestión del Grupo](#).

3.1.3. Gestión de riesgos y cumplimiento normativo

Una gestión de riesgos diligente es imperativa para una entidad financiera, ya sea cotizada o no, tal y como que se refleja en la regulación sectorial. Así, en Liberbank el Consejo de Administración es el máximo órgano con responsabilidad en la determinación del Marco Corporativo de Riesgos, las distintas Políticas Corporativas de Riesgos y el Marco de Apetito al Riesgo del Grupo, y los órganos de gobierno del Grupo, a instancias del Consejo, definen la estructura de gerencia de riesgos, delegan facultades y crean comités/órganos que velan por la correcta aplicación de las políticas establecidas.

El Marco Corporativo de Riesgos de Liberbank define el conjunto de estrategias, principios, políticas, organización y medios que articulan la gestión integral de riesgos en el Grupo. En este sentido, la Entidad ha definido la gestión de los riesgos al servicio de dos objetivos fundamentales: el valor para el accionista y la continuidad de la empresa, aplicando las reglas o principios de separación de funciones, capacidad de decisión, trazabilidad, objetividad, eficiencia y transparencia.

Así mismo, el grupo cuenta con una estructura de Control Interno alineada con las mejores prácticas y que sigue el enfoque de las tres líneas de defensa, el cual se recoge en distintas políticas del Banco y también en el Marco Corporativo de Riesgos.

Por otro lado, el Marco de Apetito al Riesgo definido tiene carácter corporativo, y sus principios y contenidos son de aplicación y obligado cumplimiento por todas las entidades del Grupo, convirtiéndose así en una herramienta clave para reforzar la cultura de riesgos del Grupo.

Todo ello permite a Liberbank contar con una visión integradora de todos y cada uno de los diferentes riesgos asumidos en el Grupo y establecer un mapa de gestión de riesgos cuyo propósito es reflejar los dominios de responsabilidades generales existentes a nivel de las Direcciones y Subdirecciones Generales, atendiendo a cada tipología de riesgo y bajo los pilares básicos de su estrategia de gestión, la cual reside en una adecuada separación y especialización de las funciones: planificación y políticas, toma de riesgos, seguimiento y control.

Respecto del cumplimiento normativo, y como ya ha quedado dicho en el apartado 1.3, todas las políticas relativas a esta materia son definidas y aprobadas por el Consejo de Administración del Banco.

3.2. Prácticas de inversión socialmente responsable

Actualmente el Banco no ha concretado las vías de aplicación de una estrategia en el ámbito de la inversión socialmente responsable (ISR).

3. 3. Resultados económicos

Liberbank trabaja diariamente para asegurar una sostenibilidad financiera que garantice la continuidad del negocio y la generación de valor duradero y de calidad. Las Cuentas Anuales, el Informe Financiero Anual, el Informe de Gestión y el Informe de Gobierno Corporativo contienen la información financiera del Grupo que refleja esta realidad.

4. Clientes

La estrategia de gestión rigurosa y responsable en su relación con los clientes, siendo prioritario el “enfoque cliente”, que exige dar preferencia a una relación basada en la transparencia, la sencillez y la cercanía, con el fin de dar respuesta a las necesidades y demandas de los clientes y de generar valor para todos los grupos de interés. La información sencilla y veraz es la premisa de esa relación, que requiere, entre otras medidas, el uso de materiales publicitarios responsables y rigurosos, sometidos a AUTOCONTROL, garantizando con ello esos principios. Asimismo, se continúa con el esfuerzo de simplificación de los procesos de contratación, potenciando la sencillez sobre todo en los canales a distancia, en los que no actúan los profesionales de la entidad y no pueden, en consecuencia, ayudar y apoyar la autogestión de los clientes.

Educación financiera

Liberbank entiende que la responsabilidad hacia los clientes es más amplia que la existente en la relación comercial, contractual y de servicios financieros, y que, en el contexto de la última crisis económica y financiera y de las realidades constatadas en la misma de una inadecuada educación financiera de la sociedad en general y de los consumidores, es preciso apoyar, desde la experiencia y conocimiento de la entidad, la formación necesaria en materia de finanzas. En tal sentido, Liberbank está desarrollando un amplio conjunto de actuaciones en el marco del Plan Nacional de Educación Financiera, al que se adhirió en 2013 y en cuyo marco anualmente realiza diversas actuaciones, con una orientación hacia determinados colectivos. A partir de unos irrenunciables principios de neutralidad comercial, rigor, sencillez y transparencia, Liberbank promueve la educación financiera a través de programas de colaboración con medios de comunicación, como altavoces de esos conocimientos y esa formación. Durante el año 2017 el impacto de las medidas de divulgación y de educación financiera fue superior a 30.000 personas de manera directa, des de que más de 1.000 fueron jóvenes estudiantes de institutos de Castilla-La Mancha.

El proceso de desarrollo de la educación financiera requiere una actividad continuada y persistente, ya que se precisan periodos largos de maduración de las iniciativas y de la obtención palpable de resultados. Para Liberbank la perseverancia y la capacidad de desarrollar un esfuerzo continuado es esencial para alcanzar los objetivos de la educación financiera. En tal sentido, se ha preparado durante el año 2017 nuevos planes de acción para ahondar en algunas de las líneas actuales de actividad y abrir nuevas vías de actuación ante colectivos especiales, como las emprendedoras o los jóvenes en formación profesional.

Actuaciones en el contexto social de nuestros clientes

En el esfuerzo por mantener el compromiso de ofrecer un servicio cercano y de calidad, y satisfacer las necesidades de nuestros clientes entendidas en un sentido amplio, durante el año 2015 Liberbank constituyó cinco Consejos Consultivos Territoriales: órganos asesores, elegidos entre aquellas personas que constituyen un referente en los ámbitos económicos, sociales y académicos en cada territorio, y que tienen como objetivos (i) dar continuidad y mantener una relación de cercanía entre los clientes y los accionistas del Banco, (ii) mantener el arraigo en los territorios origen de las cuatro cajas integradas en el Banco (Asturias, Cantabria, Castilla-La Mancha y Extremadura) y (iii) reforzar la imagen de marca y el afianzamiento como empresa líder en los citados territorios. Estos Consejos Consultivos Territoriales se han reunido en cuatro ocasiones a lo largo de 2017.

El arraigo y alto compromiso de Liberbank en estos territorios, a los que sus principales clientes se vinculan, se materializa igualmente mediante la realización de numerosas colaboraciones y acciones sociales que, en 2017, han supuesto un total de más de 3 millones de euros invertidos en los citados territorios origen.

Retos y objetivos futuros

Como medio para conseguir una mejor calidad del servicio, una mayor flexibilidad de los recursos y un menor time-to-market, Liberbank ha iniciado un proyecto de transformación tecnológica en el que está trabajando de forma intensa, habiéndose implantado ya numerosas soluciones a lo largo de 2017 y que continuará desarrollándose a lo largo de los próximos años.

5. Profesionales

Una de las premisas de Liberbank en relación con la RSC es que una organización no puede dar una respuesta adecuada a los grupos de interés externos si primero no lo hace con los grupos de interés internos (RSC interna), principalmente el conjunto de profesionales que conforman la empresa y que, en definitiva, son los que con su día a día y sus decisiones interactúan con el resto de grupos de interés.

En este sentido, Liberbank aborda la RSC interna bajo diferentes líneas maestras:

- Estabilidad.
- Igualdad y no discriminación.
- Gestión del talento.
- Planes de formación.
- Salud y seguridad en el trabajo.

La gestión de los recursos humanos en Liberbank, se asienta sobre uno de los principios básicos que actúan en el desarrollo y promoción profesional, como es la meritocracia. Se apuesta por el crecimiento profesional a través de la promoción interna, donde los años de experiencia, la base académica, los conocimientos especializados y el alto desempeño, se identifican como los criterios de selección ante una promoción, unidos a un análisis competencial de los candidatos para un determinado puesto. Se trata, en consecuencia, de un sistema que garantiza en todo momento la igualdad de oportunidades entre sus profesionales.

De esta forma, en el 2017 se abrieron 509 procesos de promoción interna a posiciones directivas y 30 procesos de selección interna que promovían el movimiento trasversal de profesionales en la organización.

Otro de los principios básicos en los que se asienta la actuación de Liberbank es la igualdad y no discriminación entre sus profesionales. Así, la Entidad tiene establecido un salario base en función de la categoría profesional, garantizando, en el aspecto económico, esta igualdad entre hombres y mujeres.

A continuación se recogen los datos de la plantilla a 31 de diciembre de 2017.

Plantilla total por edad, sexo y categoría profesional:

Edad	Hombres	Mujeres	Total
18-29	0	1	1
30-49	1092	1498	2590
>50	535	408	943
Total	1627	1907	3534

Cargo	Hombres	Mujeres	Total
Directivos	596	449	1045
No directivos	1031	1458	2489
Total general	1627	1907	3534

Categorías	Hombres	Mujeres	Total
GRUPO 1 - NIVEL I	7	1	8
GRUPO 1 - NIVEL II	32	7	39
GRUPO 1 - NIVEL III	94	29	123
GRUPO 1 - NIVEL IV	164	89	253
GRUPO 1 - NIVEL V	378	261	639
GRUPO 1 - NIVEL VI	63	48	111
GRUPO 1 - NIVEL VII	189	301	490
GRUPO 1 - NIVEL VIII	176	299	475
GRUPO 1 - NIVEL IX	189	189	378
GRUPO 1 - NIVEL X	147	272	419
GRUPO 1 - NIVEL XI	176	398	574
GRUPO 2 - NIVEL II	8	9	17
GRUPO 2 - NIVEL III	3	4	7
GRUPO 2 - NIVEL IV	1	0	1
Total	1627	1907	3534

Número total de empleados desglosado por tipo de contrato y sexo:

Tipo de Contrato	Hombres	Mujeres	Total
Fijo	1627	1904	3531
Temporal		3	3
Total general	1627	1907	3534

Número total de empleados desglosado por tipo de contrato y comunidad autónoma:

Tipo de Contrato / Comunidad Autónoma	CLM	ASTURIAS	CANTABRIA	EXTREMADURA	RESTO	Total
Fijo	1010	898	469	587	567	3531
Temporal					3	3
Total general	1010	898	469	587	570	3534

Número total de empleados desglosado por tipo de contrato y provincia:

Tipo de Contrato / Provincia	Fijo	Temporal	Total general
A CORUÑA	6		6
ALBACETE	214		214
ALICANTE	25		25
ASTURIAS	928		928
AVILA	1		1
BADAJOS	142		142
BARCELONA	34		34
BURGOS	3		3

CACERES	471		471
CANTABRIA	427		427
CASTELLON	6		6
CIUDAD REAL	145		145
CORDOBA	5		5
CUENCA	197		197
GIRONA	2		2
GRANADA	2		2
GUADALAJARA	17		17
LEON	4		4
LUGO	2		2
MADRID	347	3	350
MALAGA	16		16
MURCIA	20		20
PONTEVEDRA	2		2
SALAMANCA	10		10
SANTO DOMINGO	1		1
SEVILLA	24		24
TARRAGONA	3		3
TOLEDO	403		403
VALENCIA	53		53
VALLADOLID	5		5
VIZCAYA	11		11
ZARAGOZA	5		5
Total general	3531	3	3534

Número total de empleados desglosado por tipo de jornada y sexo:

Tipo de Contrato	Hombres	Mujeres	Total
A tiempo completo	1604	1901	3505
A tiempo parcial	23	6	29
Total general	1627	1907	3534

Contrataciones:

Edad	Hombres	Mujeres	Total	Indefinidos
18-29	0	1	1	100%
30-49	12	3	15	100%
> 50	0	0	0	
Total	12	4	16	100%

Relación entre salario inicial estándar y salario mínimo profesional:

	Hombres	Mujeres
Salario anual inicial estándar	14.841,85 EUR	14.841,85 EUR
Salario mínimo anual España 2017	9.907,80 EUR	9.907,80 EUR

Rotación (bajas y excedencias):

Categorías	Hombres	Mujeres	Total
EXTRA CONVENIO	1	0	1
GRUPO 1 - NIVEL I	3	0	3
GRUPO 1 - NIVEL II	14	2	16
GRUPO 1 - NIVEL III	55	6	61
GRUPO 1 - NIVEL IV	97	18	115
GRUPO 1 - NIVEL V	123	29	152
GRUPO 1 - NIVEL VI	69	53	122
GRUPO 1 - NIVEL VII	57	54	111
GRUPO 1 - NIVEL VIII	57	55	112
GRUPO 1 - NIVEL IX	1	10	11
GRUPO 1 - NIVEL X	6	15	21
GRUPO 1 - NIVEL XI	11	26	37
GRUPO 1 - NIVEL XII	0	1	1
GRUPO 2 - NIVEL II	2	1	3
PERSONAL DE LIMPIEZA	0	1	1
Total	496	271	767

Junto con un sistema de gestión de los RRHH basado en la meritocracia, Liberbank cuenta, además, con una serie de medidas dirigidas a garantizar la igualdad. En este sentido, dispone de un canal de denuncias que permite a todos los empleados de la Entidad la denuncia de posibles situaciones de discriminación o acoso.

Bajas por maternidad o paternidad

Baja Maternidad o Paternidad	Hombres	Mujeres	Total
Número de empleados que tuvieron derecho a baja	65	118	183
Número de empleados que ejercieron derecho a baja	65	118	183
Número de empleados que se reincorporaron tras la baja y mantuvieron su empleo 12 meses después de la reincorporación	65	118	183
Tasa de reincorporación al trabajo tras la baja	100%	100%	100%

Retorno suspensiones y excedencias

Categorías	Hombres	Mujeres	Total
GRUPO 1 - NIVEL I	0	0	0
GRUPO 1 - NIVEL II	0	1	1
GRUPO 1 - NIVEL III	2	0	2
GRUPO 1 - NIVEL IV	5	1	6
GRUPO 1 - NIVEL V	2	3	5
GRUPO 1 - NIVEL VI	2	3	5
GRUPO 1 - NIVEL VII	5	5	10
GRUPO 1 - NIVEL VIII	2	6	8
GRUPO 1 - NIVEL IX	1	7	8
GRUPO 1 - NIVEL X	4	10	14
GRUPO 1 - NIVEL XI	1	30	31
Total general	24	66	90

Capacitación y formación: un enfoque estratégico

Liberbank apuesta por la formación continua de sus empleados como un pilar necesario para el desarrollo de su estrategia. Así, durante 2017, se han impartido 295.000 horas de formación, con una media de 83 horas por empleado. La apuesta de la Entidad por la formación continua queda de manifiesto con la participación del 99% de la plantilla en acciones formativas.

El Plan de Formación de Liberbank persigue la capacitación continua de sus empleados en pos del desarrollo profesional y personal de estos, permitiendo que los profesionales de Liberbank estén preparados para dar respuesta a:

- Las necesidades de los clientes,
- Los cambios y actualizaciones regulatorias,
- Los avances tecnológicos.

El Plan de Formación se estructura por áreas de conocimiento y habilidades en función de los colectivos, diferenciando Banca Comercial (particulares, sector agro-ganadero y pymes), Banca de Empresas, Banca Corporativa, Banca Privada, y Servicios Centrales, identificándose principalmente programas de formación en:

- Gestión de riesgos.
- Productos y servicios financieros y parafinancieros.
- Desarrollo de habilidades de dirección de equipos y gestión comercial.
- Calidad en la atención al cliente.
- Certificaciones en asesoramiento e información financiera.
- Normativa, regulación bancaria
- Otros: formación para el desarrollo de puestos de servicios centrales, monográficos sobre áreas de conocimiento, aplicaciones y herramientas informáticas, actualización normativa e idiomas.

El desarrollo del Plan responde a principios de eficiencia de los recursos disponibles, a través del uso de metodologías principalmente online y a distancia y el desarrollo de diferentes formatos pedagógicos

disponibles en un Portal de Formación propio, lo que permite a los participantes acceder a la formación en cualquier momento y lugar.

Asimismo, en 2017 se han llevado a cabo los siguientes programas de formación:

- Preparación del examen para la Certificación en Asesoramiento Financiero (CAF), al objeto de dar cumplimiento al requerimiento de MiFID II y las directrices marcadas por ESMA. El objetivo de esta certificación es la de fortalecer los conocimientos y competencias necesarios para asesorar e informar sobre productos y servicios de inversión a clientes. Este programa está dirigido a Banca Comercial, Banca Privada, Banca Corporativa y Banca de Empresas.
- Programas de formación, de inicio y continua, en Seguros: programa dirigido a Banca Comercial y Banca Privada, y destinado a la capacitación continua de los profesionales que comercializan productos de seguros.
- Programa de formación continua en Riesgos: programa dirigido a Banca Comercial, Banca Privada, Banca de Empresas y Banca Corporativa, y a los centros de Servicios Centrales que desarrollan funciones de riesgos, para asentar una cultura de riesgos, y a trasladar y reforzar de forma continua el conocimiento para una gestión rigurosa del riesgo de crédito.
- Programa de formación en Impulso Liberbank: orientado a formar al personal de Banca Comercial y Banca Privada en la nueva sistemática comercial, así como aprovechar este programa para reforzar y entrenar las competencias que interviene en la gestión comercial y la dirección de equipos comerciales.
- Programa de formación de Calidad en Atención al Cliente: dirigido a Banca Comercial, que pretende el desarrollo de los principales comportamientos que intervienen en las relaciones diarias con los clientes, con el objetivo de incrementar la calidad del servicio en la oficina.

Las acciones formativas son evaluadas para conocer el grado de alineación de la formación impartida con los objetivos marcados. En el ejercicio 2017, la calificación cuantitativa de la calidad formativa fue de 8,68 sobre base 10, donde el 95% de media de los participantes destaca la utilidad y aplicabilidad, metodología y duración de los cursos.

Horas de formación al año

Horas de formación	Hombres	Mujeres	Total
Totales	140.260,75	155.729,50	295.990,25

Salud y seguridad en el trabajo

Conforme a la normativa aplicable, Liberbank ha elaborado, aprobado e implantado un Plan de Prevención, asumido por su estructura organizativa y puesto a disposición de todos los trabajadores, a través de su publicación en la intranet corporativa.

Además, Liberbank dispone de Comités de Seguridad y Salud en Asturias, Cantabria, Castilla -La Mancha, Extremadura, Valencia y Madrid, por lo que solo quedan fuera de dicha representación los empleados destinados en el resto de provincias (6,4% del total).

Absentismo

Absentismo	Total
Índice de accidentes laborales con lesiones	3,55 %
Tasa de días perdidos	0,07 %
Tasa de absentismo	2,27 %

Dentro de la programación de actividades preventivas de 2018, se contempla, además de las actividades habituales y como principales capítulos:

- Revisión de evaluaciones de riesgos del nuevo modelo de oficinas.
- Evaluación específica de riesgos psicosociales.
- Actualización de los planes de autoprotección en edificios singulares de la entidad.
- Procedimiento de inspecciones de seguridad y control de las condiciones de trabajo.

6. Medio ambiente

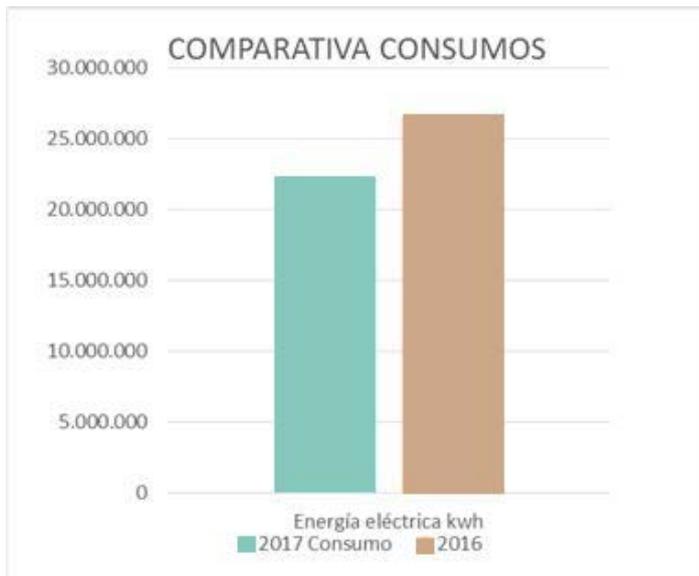
En la actualidad, las actuaciones contempladas respecto de la dimensión medioambiental tienen por objetivo reducir y gestionar la huella ambiental derivada de la actividad del Banco, principalmente el consumo de recursos (energía, agua y determinados materiales).

En un futuro inmediato se abordarán también los asuntos asociados a las operaciones que realiza el Banco con sus clientes, con la finalidad de mostrar el compromiso del mismo con la preservación del medio ambiente.

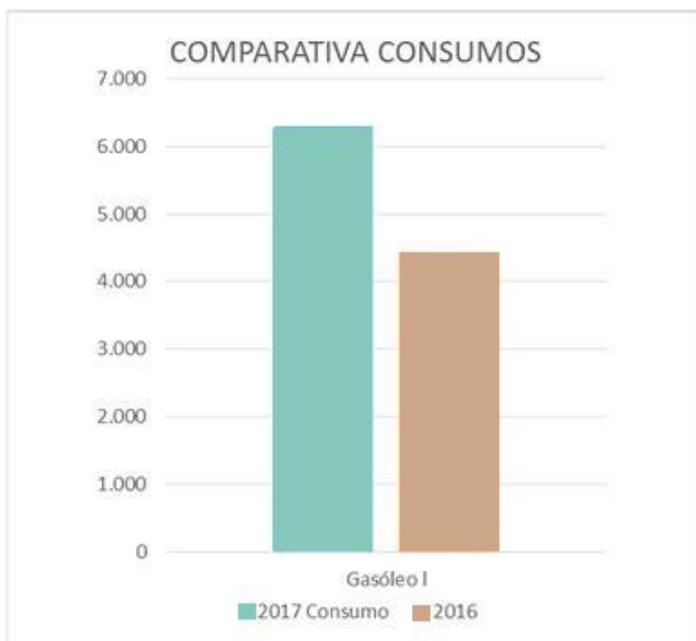
Consumo de energía

La principal fuente de energía del Banco es la electricidad. En 2017, el consumo eléctrico ha representado más del 96% del consumo interno del Banco. El porcentaje restante corresponde al consumo de gasóleo empleado puntualmente para calefacción y consumo de vehículos.

Consumo directo de electricidad 2017 = 22.117.543 Kw, se observa una disminución del consumo respecto al año 2016.



El repunte observado en la comparativa de consumo de gasóleo en el año 2017 responde a un acopio puntual de elementos de respaldo de instalaciones con lo que también se prevé una bajada de consumo para el presente año.



Materiales

El papel y los tóneres concentran los principales materiales utilizados en Liberbank. En 2017, se consumieron 172 toneladas de papel y 2.873 tóneres no recargables.

El Grupo se marca el objetivo de realizar una transición hacia la digitalización, esto es, hacia una oficina sin papel.

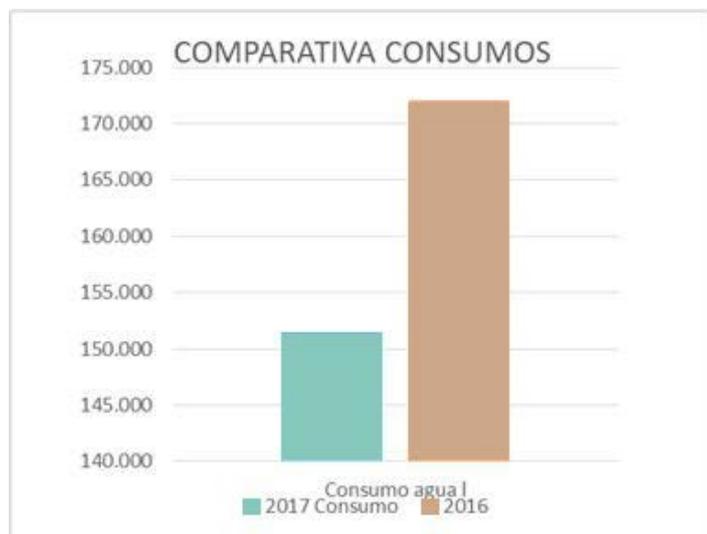


Durante el próximo año 2018 se prevé poner en marcha varias iniciativas encaminadas a la conversión de correo postal a correo web de las comunicaciones realizadas desde el Banco a los clientes, lo que redundará en un menor consumo de ambos materiales.

Adicionalmente a esta medida señalar también como objetivo para el próximo año la utilización de papel reciclado para aquellos servicios que no puedan ser digitalizados.

Agua

El consumo de agua en 2017 ha sido de 151.495 litros



Se observa un descenso en el consumo de agua con respecto al año 2016.

7. Proveedores

La relación del Banco con sus proveedores es fundamental para garantizar unos productos y servicios competitivos y de calidad. Liberbank promueve en todo momento un comportamiento cooperativo con sus proveedores, estableciendo contratos justos, en libertad e igualdad de condiciones y sujetos a la normativa correspondiente.

Este grupo de interés es especialmente relevante si se considera el impacto social y ambiental causado por un proveedor debido a sus transacciones con Liberbank. Es por ello por lo que Liberbank se ha propuesto como objetivo promocionar comportamientos responsables de sus proveedores desde el punto de vista de la RSC, estableciendo políticas, procesos y procedimientos que extiendan su compromiso social a su cadena de suministro.

En este sentido, Liberbank se compromete a promover que los profesionales o empresas subcontratadas compartan y apliquen el espíritu del Código Ético Profesional de la Entidad, a cuyos efectos entrega un ejemplar del Código a los proveedores de servicios esenciales y a los que tengan rubricado un compromiso de exclusividad y un resumen del documento al resto (estos últimos pueden solicitar la versión íntegra). Todos los proveedores deben comprometerse contractualmente con los principios éticos que inspiran el contenido del Código Ético del Banco y tienen a su disposición el Canal de Denuncias de Liberbank.

Así mismo, y como objetivo de 2018, se ha propuesto incluir en su proceso de compras y de selección de proveedores prácticas relativas al impulso de la RSC en la cadena de suministro, valorando, entre otros, las actuaciones relativas al impacto ambiental del producto en su ciclo de vida y aspectos sociales, laborales y de derechos humanos.

Anexo 1. Índice GRI y elaboración de la memoria

INFORMACIÓN DE PERFIL			
GRI	Descripción	Capítulo	Página
Estrategia y análisis			
GRI 102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones		3
Perfil de la organización			
GRI 102-1	Nombre de la organización.	LIBERBANK, S.A.	
GRI 102-2	Actividades, marcas, productos y Servicios	Ver https://www.liberbank.es/	
GRI 102-3	Ubicación de la sede principal de la organización	Camino de la Fuente de la Mora, 5 - 28050 Madrid (España)	
GRI 102-4	Países en los que opera la organización.	ESPAÑA	
GRI 102-5	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	ACCIONES SOCIEDAD ANÓNIMA.	
GRI 102-6	Mercados servidos.	ESPAÑA	
GRI 102-7	Tamaño de la organización	NACIONAL	
GRI 102-8	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo. Variaciones significativas de la cifra de empleo.	5	13-14
GRI 102-41	Porcentaje del total de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	100 %	
GRI 102-9	Descripción de la cadena de suministro de la organización	1	5
GRI 102-10	Cambios significativos en el tamaño de la organización, la estructura, la propiedad o su cadena de suministro.	1	3-6
GRI 102-11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	3	10-11
GRI 102-12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	1	8

GRI 102-13	Principales asociaciones nacionales e internacionales a las que pertenezca o apoye.	Pacto Mundial de Naciones Unidas	
		1	7
Aspectos materiales y límites identificados			
GRI 102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados de la organización o documentos equivalentes. Informar si alguna no está considerada en el informe.	1	5
GRI 102-46	Proceso de definición del contenido de la memoria y de los límites para cada aspecto. Explicar cómo la organización ha aplicado los Principios de Información para la definición del contenido.	1	5
GRI 102-47	Aspectos materiales identificados.	1	8
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	1 y 4	7 y 12
GRI 102-48	Efecto que pueda tener la re-expresión de información perteneciente a memorias anteriores y motivos.	1	5
GRI 102-49	Cambios significativos con respecto a los <u>periodos objeto del informe</u> anteriores en la lista de <u>temas materiales y Coberturas de los temas</u> .	1	5
Implicación de stakeholders			
GRI 102-40	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	1	7
GRI 102-42	Base para la identificación y selección de grupos de interés.	1	7
GRI 102-43	El enfoque de la organización con respecto a la participación de los <u>grupos de interés</u> .	1	7
GRI 102-44	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la Memoria.	4	11-12
Perfl del informe			
GRI 102-50	Periodo cubierto por la información contenida en la Memoria.	Ejercicio 2017	
GRI 102-51	Fecha de la Memoria anterior más reciente.	Agosto 2017	
GRI 102-52	Ciclo de presentación de memorias.	Anual	
GRI 102-53	Punto de contacto para cuestiones relativas a la Memoria o su contenido.	https://www.liberbank.es/	
GRI 102-54 GRI 102-55	Declaración de la organización de que ha elaborado el informe de conformidad con los estándares GRI,	1	7

GRI 102-56	El índice de contenidos GRI, que especifica todos los estándares GRI utilizados y enumera todos los contenidos incluidos en el informe. Referencia al informe de verificación externa.		
GRI 102-56	Referencia al informe de verificación externa.	1	7
Gobierno			
GRI 102-18	Estructura de gobierno de la organización. Identificar los comités responsables de la toma de decisiones sobre los impactos económicos, ambientales y sociales.	3	10-11
Ética e integridad			
GRI 102-16	Descripción de los valores, principios, reglas y normas de comportamiento de la organización.	1	5

ECONÓMICO			
GRI	Descripción	Capítulo	Página
Información sobre el enfoque de gestión económico			
GRI 103	Información sobre el enfoque de gestión económico relacionado con los aspectos materiales.	1	5
Desempeño económico			
GRI 201-1	Valor económico directo generado y distribuido.	3	10-11
Presencia de mercado			
GRI 202-1	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	5	14
Impactos económicos indirectos			
GRI 203-1	Desarrollo e impacto de inversiones en infraestructura y servicios de apoyo.	4	11-12

ECONÓMICO			
GRI	Descripción	Capítulo	Página
Información sobre el enfoque de gestión ambiental			
GRI 103-3	Evaluación sobre el enfoque de gestión ambiental relacionado con los aspectos materiales.	1	8
Materiales			
GRI 301-1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	No es un asunto material relevante, dada la naturaleza de las actividades que desarrolla	
GRI 301-2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	No es un asunto material relevante, dada la naturaleza de las actividades que desarrolla	
Energía			
GRI 302-1	Consumo directo de energía dentro de la organización	6	17-18
GRI 302-4	Reducción del consumo de energía.	Consumo directo de electricidad 2016 = 26.611.000 Kw Consumo directo de electricidad 2017 = 22.117.543Kw	
Agua			
GRI 303-1	Captación total de agua por fuentes.	No es un asunto material relevante, dada la naturaleza de las actividades que desarrolla	
Emisiones			

ECONÓMICO			
GRI	Descripción	Capítulo	Página
GRI 305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1).	No es un asunto material relevante, dada la naturaleza de las actividades que desarrolla	
Vertidos y residuos			
GRI 306-1	Vertidos de agua según calidad y destino.	No es un asunto material relevante, dada la naturaleza de las actividades que desarrolla	
GRI 306-2	Cantidad de residuos por tipo y método de eliminación.	No es un asunto material relevante, dada la naturaleza de las actividades que desarrolla	
Cumplimiento normativo			
GRI 307-1	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Liberbank no ha sido objeto de multas o sanciones relevantes relacionadas con el incumplimiento de la normativa ambiental	

SOCIAL			
GRI	Descripción	Capítulo	Página
Información sobre el enfoque de gestión social			
GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3	Información sobre el enfoque de gestión social relacionado con los aspectos materiales.	5	12-13
SOCIAL: Prácticas laborales y trabajo decente			
GRI	Descripción	Capítulo	Página
GRI 401-1	Número y porcentaje de nuevos empleados y rotación de empleados por grupo de edad, sexo y región.	5	13-15
GRI 401-2	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por lugares de actividad principales.	No existen diferencias	
GRI 401-3	Permiso parental	5	15
Relaciones empresa-trabajadores			
GRI 402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales.	El periodo mínimo de preaviso es el establecido en la legislación laboral (estatuto de los trabajadores y otra normativa aplicable).	
Seguridad y salud en el trabajo			
GRI 403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional.	5	17
Formación y educación			
GRI 404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y categoría profesional.	5	16-17
GRI 404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.	No se informa sobre la formación continua impartida a empleados en la gestión final de sus carreras profesionales.	
GRI 404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.	La totalidad de la plantilla es evaluada sobre su desempeño regularmente.	
Diversidad e igualdad de oportunidades			
GRI 405-1	Composición de los órganos de gobierno corporativo y desglose de empleados por categoría, de acuerdo a sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	La actividad se desarrolla en España, no registrándose la pertenencia de trabajadores a minorías, ya que la política de recursos humanos de la Entidad se	

SOCIAL			
GRI	Descripción	Capítulo	Página
		basa en el principio de no discriminación.	
Misma remuneración para mujeres y hombres			
GRI 405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	5	14
Mecanismos de queja en prácticas laborales			
GRI 103-2	Quejas <i>sobre prácticas laborales a través de</i> mecanismos formales de quejas.	5	14
SOCIAL: derechos humanos			
GRI	Descripción	Capítulo	Página
No discriminación			
GRI 406-1	Incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas	No se han producido	
		5	14
SOCIAL: Sociedad			
GRI	Descripción	Capítulo	Página
Anticorrupción			
GRI 205-1	Número y porcentajes de operaciones evaluadas por riesgo de corrupción y principales riesgos identificados.	1	6
GRI 205-2	Comunicación y formación en políticas y procedimientos anticorrupción.	1	6
GRI 205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas adoptadas.	A lo largo del 2017 no se ha producido ningún incidente. En los casos en los que en ejercicio de su actividad, los empleados de la Entidad incurran en conductas que puedan catalogarse de fraudulenta o corruptas, de conformidad con el convenio colectivo, se puede considerar que han cometido una falta muy grave, pudiéndose aplicar las sanciones previstas atendiendo a los diferentes supuestos.	
Política pública			
GRI 415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes políticos.	Liberbank no realiza contribuciones o donaciones a partidos o candidatos políticos.	
Comportamiento de competencia desleal			

SOCIAL			
GRI	Descripción	Capítulo	Página
GRI 206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y prácticas monopólicas y contra la libre competencia.	Durante 2017 no se ha producido ningún procedimiento legal de esta naturaleza que haya afectado significativamente al ejercicio de la actividad.	
Cumplimiento normativo			
GRI 419-1	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	Las potenciales obligaciones que se puedan derivar de procedimientos administrativos y judiciales, propios del desarrollo de la actividad, se encuentran provisionadas, atendiendo a estimaciones prudentes.	
SOCIAL: Responsabilidad sobre productos			
GRI	Descripción	Capítulo	Página
Etiquetado de productos y servicios			
GRI 102-43 GRI 102-44	El enfoque de la organización con respecto a la participación de los <u>grupos de interés</u> , incluida la frecuencia de la participación por tipo y por grupo de interés y la indicación de si alguna participación ha tenido lugar específicamente como parte del proceso de preparación del informe. Los temas y preocupaciones que han sido señalados a través de la participación de los <u>grupos de interés</u> .	4	11-12
Comunicaciones de marketing			
GRI 417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing.	En 2017 no se ha producido ningún incidente significativo de esta naturaleza	
Privacidad de clientes			
GRI 418-1	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	En 2017 no se ha producido ningún incidente significativo de esta naturaleza	
Cumplimiento normativo			
GRI 419-1	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Durante 2017 no se ha recibido ninguna multa significativa en firme derivada del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios.	